

安徽省人民政府关于印发 进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”实施方案的通知

各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

现将《进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

安徽省人民政府
2024年4月18日

进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”实施方案

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），深入推动政务服务提质增效，进一步提升企业和群众获得感，结合我省实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实习近平总书记关于安徽工作的重要讲话重要指示精神，坚持问题导向和目标导向相结合，深刻理解、准确把握运用工业互联网思维改造优化政府工作流程的内在逻辑，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民。

2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，重点完成国务院部署的13个“一件事”以及我省拓展的“一件事”，实现第一批高频、面广、问题多的“一件事”高效办理；2025—2026年，持续拓展“高效办成一件事”覆盖范围；到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公

平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

二、主要任务

（一）全面加强政务服务渠道建设。

1. 推进线下办事“只进一门”。健全完善集约高效的线下政务服务体系，各级政务服务中心合理设置综合服务窗口和专业服务窗口。有关部门单设的政务服务窗口应整合并入本级政务服务中心，确实不具备整合条件的纳入一体化、规范化管理。规范基层便民服务中心（站）设置，统一名称标识。除特殊情形外，各类政务服务事项均应纳入政务服务中心、便民服务中心（站）集中办理并全流程实质运行，实现统一受理、综合服务和一站式办理。鼓励在有条件、有需求的银行网点、邮政网点、商圈、园区等设置便民服务点，利用集成式自助终端提供公安、市场监管、社保、医保、公积金、不动产等高频自助事项7×24小时不打烊“随时办”服务。全面推行跨部门、集成式自助服务模式，有关部门单设的政务服务类自助终端应纳入政务服务平台统一管理，推动更多事项全程自助办理。

2. 推进线上办事“一网通办”。按照全国政务服务“一张网”建设要求，提升一体化政务服务平台服务能力，推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办，实现从网上可办向好办易办转变。加强政务服务平台网上统一受理端建设，全面推行前端统一受理、后端集中办理的“前店后厂”模式，推动办件信息实时共享，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。依托一体化政务服务平台整合联通各类办事服务系统，推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，持续优化高频政务服务事项和应用线上办理体验。除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和办理。

3. 推进企业和群众诉求“一线应答”。依托12345政务服务便民热线加强政务服务热线归并，按需设置重点高频领域专席，推进热线法治化。建立健全“接诉即办”机制，完善知识库，不断提升12345热线接办效率，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。建立与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线高效联动机制，科学合理分流非警务求助。落实“民声呼应”工作机制，加强12345热线与政府网站、政务

微信公众号、创优营商环境为企业服务平台、政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等数据共享、业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

（二）全面深化政务服务模式创新。

4. 推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发，将需要多部门或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。明确每个“一件事”的牵头单位、配合单位及各自职责，强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享。重构跨部门办理业务流程，优化前后置环节，实现“一件事”申请“一表填报”、线上“一网申请”、线下“一窗受理”、办理“一套材料”、审批“一次联办”。强化线上线下联动，开展并联审批、联合评审、联合验收等，大幅提升办事效率，压减办事成本。

5. 推进容缺事项承诺办。以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。完善一体化政务服务平台“告知承诺+容缺办理”功能，优化线上线下办理方式。加强审批、监管、执法、信用等部门协同，建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，逐步推动将承诺和履约信息共享至全国信用信息共享平台。

6. 推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，不断拓展省内通办、跨省通办服务事项。依托全国一体化政务服务平台，持续推进长三角地区政务服务一体化，每年新增一批区域利企便民示范性应用场景。推广应用“全省通办”系统，编制窗口收件审查细则，优化线下代收代办服务模式，进一步完善收件、办理两地窗口协办联办代办机制，做到就近办、异地办。在各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务。

7. 推进政策服务免申办。健全公共政策兑现“免申即享”“即申即享”和政策资金“一键送达”长效机制，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，优化政策兑付流程，依托“皖企通”推动行政给付、奖补扶持、税收优惠

等惠企便民政策和资金“直达快享”，更大范围实现“免申即享”。对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，主动精准推送，便利自愿申请。优化政务服务平台企业和个人专属服务空间，推进用户画像构建和个性化推荐，实现利企便民政策和服务精准直达。

（三）全面强化政务服务数字赋能。

8. 充分发挥平台支撑作用。依托一体化政务服务平台强化公共应用支撑体系建设，持续完善统一身份认证、电子证照、电子印章、电子档案、公共支付、办件调度、用户管理等支撑能力。在全省一体化数据基础平台部署建设政务服务业务中枢，深度联通各地各部门业务办理系统，推动业务更好协同联动、融合互通。升级完善全省统一的事项表单要素中心和材料共享库，支撑事项办理流程、表单、材料等规范化梳理，实现申请表单自动生成、申请材料自动整合、共享数据充分复用、个性信息自主填报。强化政务服务平台建设省级统筹，原则上各地各部门不再单独建设政务服务事项管理系统、政务服务门户（含网页端、APP、小程序、公众号等）和市级以下政务服务平台，推动全省各类便民、利企、政务运行应用在“皖事通”“皖企通”“皖政通”上统一发布、统一管理、统一运行。

9. 着力提升政务数据共享实效。依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽，深入推进数据直达基层工作，以需求为导向，申请更多国务院部门数据回流和直达基层，提高政务数据共享的规范化、精准化、便捷化水平。全面推进数据工程，推动各地各部门严格按照统一规范梳理编制数据目录，加强跨部门数据源头治理、联动治理，提升政务数据质量，围绕企业和个人两个全生命周期编制“一企一档、一人一档”数据规范，推动实现“一数之源一标准”。深化电子证照数据共享应用，推动电子证照跨地区跨部门互通互认和扩大应用领域，推出“材料免提交”事项清单，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。依法依规共享使用政务数据，加强全流程安全管理，加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

10. 持续加强新技术全流程应用。按照成熟稳定、适度超前的原则，推进大数据、区块链、人工智能等新技术融合和应用创新，推动政务服务由人力服务型、经验判断型向人

机交互型、数据分析型转变。聚焦跨部门协作、多环节业务等具体办事场景，优化重构申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构，完善智能预填、智能预审等服务功能，提升高频事项申请表单预填率。探索应用自然语言大模型等技术，优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务，拓展多模态服务场景，更好引导企业和群众高效便利办事。

（四）全面推动政务服务扩面增效。

11. 增强帮办代办能力。健全线上线下一体化帮办代办体系，推动专业化帮办代办队伍建设，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。线上优化高频事项帮办代办模式，通过远程协助，提供统一咨询、预约、预审、导办等服务。线下重点针对老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。在高新区、产业园区等建立专班服务、专员跟进等机制，为项目提供全流程帮办代办服务，及时解决项目推进中的难点问题。

12. 丰富公共服务供给。聚焦公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域，完善政务服务平台“旗舰店+专区”服务模式。推动水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台，持续提供便捷高效公共服务。推动公用事业领域有关单位从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。以安徽码为载体集成关联已发放的各类卡、码、证，推动安徽码在公共服务领域应用，加快实现“赋码生活”。

13. 拓展增值服务内容。依托线上线下政务服务渠道，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。拓展政务服务平台涉企服务功能，加强政务服务平台助企惠企服务专区建设，提供政策供给、企业运行、金融服务等增值服务。探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策推荐、咨询、解读、申报等政策服务，公证、合规指导、涉企纠纷调解、域外法律查明等法律服务，融资担保、产业基金对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等

科创服务，外贸资源对接、报关退税咨询、汇率避险指导等国际贸易服务。

（五）全面夯实政务服务工作基础。

14. 健全政务服务标准体系。加强政务服务标准设计，建立数字安徽标准规范体系，制定完善政务服务平台和政务服务中心建设、12345 热线运行等标准规范。持续加强政务服务事项清单标准化，统筹编制各级政务服务事项实施要素，推动实现同一事项在省内同一层级无差别受理、同标准办理。编制集成办理“一件事”工作指引和办事指南，完善跨区域办事业务标准和操作规程，在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。

15. 强化政务服务制度供给。加强省级层面政务服务领域立法研究，围绕数字安徽建设，完善地方数据资源和政务服务法规体系。及时清理和修订完善与政务服务改革不相适应的规章和行政规范性文件等，强化相关业务领域制度保障，破解集成办、承诺办、跨域办、免申办等创新服务模式的制度障碍。完善数字化应用配套政策，保障电子证照和政务数据高效共享应用、电子档案单套归档等法律效力。

16. 健全政务服务工作体系。加强省、市、县、乡、村五级政务服务体系建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。加强各级政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，优化激励奖励措施。推进综合窗口人员由各级政务服务中心统一配备，全面推行行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业技能培训认定工作，推动行政办事员持证上岗、职业化发展。建立干部窗口锻炼机制，各级窗口部门要选派优秀年轻干部到政务服务中心（便民服务中心）窗口工作，派驻时间一般不少于 2 年。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养，提升政务服务专业化水平。

三、保障措施

（一）加强组织实施。坚持省级统筹、上下联动、试点先行、全省推广，强化经费保障，合力推进“高效办成一件事”取得实效。各“一件事”试点市要加强与省级业务主管部门、数据资源和政务服务管理部门的沟通对接、细化试点方案，扎实推进试点工作。各事项牵头部门要加强条块联动和业务指导，总结试点经验，丰富拓展具体事项名称等，逐项制定省级工作方案并抓好实施工作。省数据资源局要强化工作统筹、对照学习和技术保障，持续跟踪工作进展，收集

反映问题、通报交流情况、归集经验做法，重大问题及时报告省政府；省政府办公厅做好协调服务等工作，其他有关部门要积极协同配合，确保参与国家集中攻关和创新示范的

“一件事”严格按照要求在规定时间内取得明显成效，其他纳入年度重点事项清单的“一件事”原则上9月底前在全省范围推广。

（二）加强调度评价。对重点任务和重点事项实行台账式管理，及时更新任务落实进展，闭环式推进落实。适时组织召开工作推进会，交流经验做法，部署推进重点工作。深入开展“我陪群众走流程”等工作，落实窗口部门领导坐班制度，体验线上线下办事流程，以企业和群众视角检验服务成效。利用12345热线、“好差评”系统及第三方机构等渠道，征集调研企业、群众意见建议，不断优化线上线下办事流程，提升用户体验。

（三）加强宣传推广。通过政府网站、新闻媒体、政务服务平台等多种渠道，采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导。鼓励各地各部门从实际出发改革创新、大胆探索，加强场景创新复制推广，合力推动实现更多技术融合、业务融合、数据融合，以及跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的“高效办成一件事”，力争重点领域、重点事项取得更大突破。及时总结宣传一批具有创新性和典型性的安徽做法，力争在全国范围内复制推广。